

カスタマーハラスメント 対応マニュアル

制定責任者 代表取締役 小倉 克也

株式会社エム・アイ・ピー

2026 年 10 月 1 日施行

1. 目的

本マニュアルは、顧客、取引先その他の関係者からの要求・言動について、正当な申出・苦情とカスタマーハラスメントを適切に区別し、従業員の安全及び就業環境を確保するとともに、組織として適切かつ統一的に対応することを目的とする。

2. 基本方針

当社は、顧客等から寄せられる正当な意見、要望及び苦情については、誠実かつ適切に対応する。

一方、要求の内容又はその実現手段・態様が社会通念上不相当であり、従業員の就業環境を害する言動については、カスタマーハラスメントとして組織的に対応する。

従業員個人に問題を抱え込ませず、必要に応じて上司・責任者へ対応を引き継ぐ。

悪質な行為については、対応の終了、以後の連絡・来訪の制限、警察・弁護士等への相談その他必要な措置を講じる。

3. 適用範囲

本マニュアルは、当社が雇用するすべての労働者を対象とする。

対象となる労働者には、正社員のほか、契約社員、パートタイム労働者その他の非正規雇用労働者を含む。

また、当社が労働者派遣の役務の提供を受ける場合には、当社の指揮命令の下で業務に従事する派遣労働者についても、法令に基づき必要な措置を講ずる。

本マニュアルにおける「職場」とは、当社の事務所その他通常就業している場所に限らず、労働者が業務を遂行するすべての場所をいう。

取引先の事務所、顧客先、打合せ場所、飲食店その他通常の就業場所以外の場所であっても、当社の労働者が業務を遂行する場所は本マニュアルの対象とする。

4. カスタマーハラスメントの判断

【法令上の定義】職場におけるカスタマーハラスメントとは、次の①から③までの要素をすべて満たすものとする。

- ① 顧客等の言動であること
- ② 当社の労働者が従事する業務の性質その他の事情に照らして、社会通念上許容される範囲を超えた言動であること
- ③ その言動により労働者の就業環境が害されること

① 要求内容に妥当性があるか

商品・サービスの不具合、契約内容との相違、従業員の明確な対応ミスなど、要求の原因となる事実が存在するか確認する。

② 要求を実現するための手段・態様が相当か

要求自体に一定の理由がある場合であっても、その要求方法が社会通念上不相当な場合はカスタマーハラスメントとなり得る。

5. カスタマーハラスメントに該当する行為の例

【身体的な攻撃】殴る、蹴る、物を投げる、身体を押す、胸ぐらをつかむ、その他の暴力行為

【精神的な攻撃】「馬鹿」「無能」などの侮辱、人格を否定する発言、脅迫、威嚇、名誉を傷つける発言、土下座の要求

【威圧的な言動】大声で怒鳴る、机やカウンターを叩く、従業員を威圧する、反社会的勢力との関係をほのめかす、危害を加えることをほのめかす

【継続的・執拗な言動】同じ内容を繰り返し要求する、回答済みの事項について繰り返し説明を要求する、担当者を変えて同一要求を繰り返す、長時間にわたり電話・面談を継続させる

【過度な要求】提供していないサービスを要求する、契約内容を著しく超える要求、合理的理由のない返金・値引き要求、過大な金銭補償、無償サービスの強要、従業員の処分・解雇の要求、謝罪文等の過度な要求

【個人への攻撃】従業員個人への誹謗中傷、容姿・年齢・性別等に関する侮辱、個人情報を読み出そうとする行為、SNS等への個人情報の掲載、従業員個人へのつきまとい

【拘束的な行為】長時間退去しない、従業員を帰らせない、電話を切らせない、店舗・事務所等に居座る

6. 正当な苦情との区別

次のような行為については、直ちにカスタマーハラスメントとは判断しない。

- ・商品又はサービスについて事実確認を求める行為
- ・契約内容について説明を求める行為
- ・当社のミスについて修正を求める行為
- ・通常の範囲で謝罪を求める行為
- ・適正な補償を求める行為
- ・不満や苦情を伝える行為

苦情があること自体ではなく、要求内容及び要求方法を確認して判断する。

7. 基本対応

① 内容確認

相手の話を聞き、「何が発生したのか」「何を要求しているのか」「当社に原因があるのか」を確認する。

② 事実確認

必要に応じて、契約内容、メール、電話記録、対応履歴、商品・サービスの状況、関係する従業員への確認を行う。

③ 対応可能な範囲を説明

会社として対応可能な内容を明確に説明する。対応できない要求については、できないことを明確に伝える。

8. 暴言・威圧等があった場合

最初の段階では、冷静に行為の中止を求める。

対応例：「ご事情については確認いたしますが、そのような発言はお控えください。」

対応例：「大声での発言が続く場合は、対応を継続することができません。」

対応例：「ご質問については回答しております。同じ内容についてこれ以上の回答はできません。」

9. 警告後も継続する場合

警告後もカスタマーハラスメント行為が継続した場合は、対応を終了する。

対応例：「先ほどお伝えしたとおり、そのような発言が続いておりますので、本日の対応を終了いたします。」

電話の場合は対応終了を伝えたとうえで通話を終了する。対面の場合は退去を求める。

10. 電話対応

電話での対応では、①相手の氏名・会社名等を確認する、②要求内容を確認する、③対応記録を残す、④暴言等がある場合は中止を求める、⑤改善されなければ警告する、⑥それでも継続する場合は通話を終了する。

長時間の対応を従業員一人に継続させず、必要に応じて責任者へ引き継ぐ。

11. メール対応

メールについては、感情的な応酬を避け、事実と会社としての回答を簡潔に記載する。

会社として回答済みの事項について同一内容の連絡が繰り返される場合には、「本件については、○月○日付の回答をもって当社からの回答といたします。」などと伝え、必要に応じて以後の回答を終了する。

12. 対面対応

威圧的な行為等が確認された場合、従業員一人に対応しない。必要に応じて、上司、管理責任者、複数の従業員で対応する。

暴力、脅迫その他犯罪に該当する行為が発生した場合は、警察への通報を行う。

13. 対応を終了できるケース

暴言、侮辱、威嚇、脅迫、同一要求の執拗な繰り返し、長時間拘束、過度な金銭要求、従業員個人への攻撃、業務と無関係な要求、対応終了後の継続的な連絡等が継続する場合は、対応終了を検討する。

14. 直ちに上司・責任者へ報告するケース

暴力行為、暴力を示唆する発言、脅迫、身体・生命への危害を示唆する発言、従業員へのつきまとい、長時間の居座り、SNS等への個人情報公開を示唆する行為、金銭等の不当要求、その他担当者が対応継続を困難と判断した場合。

15. 警察等への相談

暴行、傷害、脅迫、器物損壊、不退去、業務妨害、つきまとい、その他犯罪に該当する行為については、必要に応じて警察への通報・相談を行う。必要に応じて弁護士等の専門家にも相談する。

16. 記録

カスタマーハラスメントが発生した場合は、可能な範囲で発生日、発生時刻、対応者、相手方、連絡方法、発生内容、相手方の要求内容、具体的な発言・行為、当社からの回答、警告の有無、対応終了の有無、上司への報告、警察等への相談、今後の対応方針を記録する。

17. 社内報告

カスタマーハラスメントが発生した場合、担当者は速やかに直属の上司又は指定された責任者へ報告する。

報告を受けた責任者は、事実関係、対応内容、カスタマーハラスメント該当性、今後の対応、従業員へのフォローを確認する。

18. 従業員の保護

会社は、カスタマーハラスメントを受けた従業員に対して必要な配慮を行う。従業員に一人に対応を継続させない。

また、カスタマーハラスメントについて相談・報告したことを理由として、従業員に不利益な取扱いを行わない。

19. 会社としての対応方針

重大又は悪質なカスタマーハラスメントについては、会社として、担当者の変更、管理責任者による対応、対応の終了、電話対応の終了、来訪の制限、以後の連絡方法の指定、書面のみでの対応、警察への相談・通報、弁護士への相談、その他必要な措置を行うことがある。

20. 顧客等への基本姿勢

当社は、顧客等からの正当な意見や苦情をカスタマーハラスメントとして扱わない。事実関係を確認し、当社に非がある場合には適切に対応する。

一方、従業員の人格・尊厳・安全を侵害する行為については、顧客等からの要求であることを理由として容認しない。

21. 対応フロー

苦情・要求を受ける → 要求内容・事実関係を確認 → 正当な要求は通常の苦情対応を実施 → 解決・記録

不相当な要求・言動 → 行為の中止を求める → 改善しない場合は警告 → それでも継続する場合は対応終了 → 上司・責任者へ報告 → 必要に応じて警察・弁護士等へ相談

22. 従業員が覚えておく基本原則

「謝罪すること」と「相手の要求を受け入れること」は別である。

事実確認前に会社の責任を認めない。対応できないことは明確に伝える。一人で抱え込まない。暴言や脅迫を我慢して対応し続けない。対応内容は記録する。会社として統一した対応を行う。

23. 会社方針の明確化及び周知・啓発

株式会社エム・アイ・ピーは、職場におけるカスタマーハラスメントに対して毅然とした態度で対応し、従業員を保護する。

会社は、本マニュアルに定めるカスタマーハラスメントの内容、判断基準、対応方法及び悪質な事案への対処内容を従業員に周知する。

管理監督者及び従業員は、カスタマーハラスメントが発生し、又は発生するおそれがある場合、本マニュアルに従って対応する。

24. 相談体制の整備

会社は、カスタマーハラスメントに関する相談窓口をあらかじめ定め、従業員に周知する。相談窓口は、実際にカスタマーハラスメントが発生した場合だけでなく、発生のおそれがある場合又は該当するか判断がつかない場合の相談も受け付ける。

相談窓口担当者は、相談内容及び状況に応じて、代表者、管理監督者その他必要な関係者と連携して対応する。

社内相談窓口（担当者・部署）	取締役 小倉 貴志
連絡方法（電話・メール等）	03-5296-1300 post@mip.co.jp
受付方法・受付時間	9 時～18 時（土日祝祭日除く）

25. 相談受付後の処理手順

相談を受けた場合は、次の手順で迅速かつ適切に対応する。

- ・相談者から、発生日時、場所、相手方、具体的な言動、要求内容、対応経過等を確認する。
- ・必要に応じて、関係する従業員、管理監督者その他の関係者から事実関係を確認する。
- ・メール、対応履歴、録音・録画その他の客観的資料がある場合は、その内容を確認する。
- ・要求内容及び言動の手段・態様を確認し、本マニュアルの判断基準に基づいて対応方針を決定する。
- ・相談者本人にカスタマーハラスメント該当性の最終判断をさせず、会社として判断する。
- ・必要に応じて顧客等への対応者を変更し、相談者を当該顧客等への対応から外す。

26. 被害を受けた従業員への配慮

カスタマーハラスメントが生じた事実を確認した場合、会社は被害を受けた従業員に対し、状況に応じて必要な配慮を行う。

- ・当該顧客等への対応を継続させない、又は担当者を変更する。
- ・一人で対応させず、管理監督者その他の従業員が対応を引き継ぐ。
- ・必要な社内フォローを行い、就業上必要な配慮を検討する。
- ・犯罪に該当し得る言動がある場合は、会社として警察への通報・相談等を行う。

27. 再発防止

カスタマーハラスメントが確認された場合は、事案終了後も同様の事案が再発しないよう、対応内容を検証し、必要な再発防止措置を講ずる。

- ・発生原因及び対応経過の確認
- ・対応手順及び社内連携方法の見直し
- ・必要な従業員への事例共有
- ・本マニュアル又は社内ルールの見直し
- ・同一の顧客等による再発に備えた対応方針の共有

28. 特に悪質なカスタマーハラスメントへの対処

過度な要求を繰り返すなど、特に悪質と判断したカスタマーハラスメントについては、会社として次の対応を行うことがある。

- ・管理監督者又は会社責任者による対応への切替え
- ・警告文の発出
- ・電話、メール、面談等による対応の終了又は連絡方法の制限
- ・法令の範囲内での商品・サービス等の提供停止
- ・店舗、事務所その他施設への立入りを認めない措置

- ・ 暴行、傷害、脅迫等の犯罪に該当し得る言動についての警察への通報

- ・ 必要に応じた弁護士その他の専門家への相談

上記の対処を行う場合は、必要に応じて管理監督者、会社責任者その他の関係者が連携して対応する。

29. 相談者等のプライバシー保護

会社は、相談者、事実関係の確認に協力した従業員その他の関係者のプライバシーを保護するため、相談及び事後対応により知り得た情報を、対応に必要な範囲を超えて共有しない。

相談記録その他の関係資料は適切に管理し、相談対応、事実確認、対応方針の決定その他必要な目的の範囲内で取り扱う。

相談窓口担当者その他相談対応に関与する者は、相談者等の個人情報及び相談内容を適切に取り扱う。

30. 相談等を理由とする不利益取扱いの禁止

会社は、従業員がカスタマーハラスメントについて相談したこと、事実関係の確認に協力したこと、都道府県労働局への相談その他法令上認められた手続を利用したことを理由として、解雇その他の不利益な取扱いを行わない。

相談者及び事実関係の確認に協力する従業員に対して、不利益な取扱いを行わないことを従業員に周知する。

31. 従業員への教育・研修及び周知

会社は、本マニュアルを従業員が確認できる状態にし、カスタマーハラスメントの内容、判断基準、初期対応、相談方法、エスカレーション方法及び悪質な事案への対処について周知する。

必要に応じて、管理監督者及び相談窓口担当者に対し、相談を受けた場合の対応及び社内連携について教育・研修を行う。

32. 本マニュアルの見直し

会社は、カスタマーハラスメントの発生状況、対応事例、法令及び関係指針の改正等を踏まえ、必要に応じて本マニュアルを見直す。

本マニュアルは、令和 8 年厚生労働省告示第 51 号「事業主が職場における顧客等の言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」を踏まえて運用する。